



If a preview of this letter has been emailed or faxed, the originating email account or fax line can receive a response for a short while.

Herr Bernhard Birnbach
Referat Kundenbindung
Geschäftsstelle Würzburg
Techniker Krankenkasse
Schürerstraße 5 a
97080 Würzburg

19. Juni 2012

Sehr geehrter Herr Birnbach,

ich danke Ihnen vielmals für das nette Gespräch von gestern Nachmittag anlässlich meiner Anfrage zu Ihrer Stellenausschreibung für einen Sachbearbeiter im Bereich Kundenbindung. Unterdessen habe ich das diese Stelle betreffende Dokument von Ihrem Karriere-Portal aufgerufen. Auf der Grundlage der weiteren Einzelheiten, die ich so erkundet habe, bin ich gewiss, dass ich Sie in Ihrem Team sehr gut unterstützen würde, und stelle mich Ihnen darum nun gerne mit meinem hier verlinkten [Lebenslauf](#) sowie weiteren, gleichfalls hier verlinkten [Bewerbungsunterlagen](#) vor.

Um mich Ihnen meine Unterstützung ganz spezifisch im Lichte der von Ihnen für diese Rolle vorausgesetzten Fertigkeiten, Kenntnisse und Erfahrungen zu empfehlen, darf ich sagen, dass meine vielfältigen beruflichen Einsätze auf höherer Ebene im Laufe der Jahre immer wieder auch Call-Center-Funktionen - sowie ferner Öffentlichkeitsarbeit komplexerer und strategischer Natur - beinhaltet haben. Zum Beispiel habe ich wiederholt als Call-Center-Agent im National Exhibition Centre in Birmingham, Großbritannien, gearbeitet. Dort oblag es mir in meiner täglichen Telefon-Arbeit, simultan Anfragen zu Messe-Veranstaltungen zu beantworten, diverse Buchungen vorzunehmen und zu bestätigen, Kundendaten zu erfassen und gegen bereits vorliegende Informationen abzugleichen, sowie auch regelmäßig Einzelheiten der Kunden auf besondere Vorgaben hin neu zu organisieren und auszuwerten. Diese Arbeitsabläufe geschahen zumeist während der Gespräche mit den Kunden, so dass Schnelligkeit und gute Konzentration, sowie auch Diskretion, für diese Aufgabe unabdingbar waren.

Eine ähnliche Aufgabe hatte ich im späteren Verlauf meiner beruflichen Entwicklung ebenso in einem Projekt von British Telecom in Southampton, Großbritannien, worin ich ferner damit betraut war, andere Call-Center-Agenten in einem Team zu schulen und zu koordinieren. Und in der jüngsten Vergangenheit habe ich mich für einen Ableger des Vogel-Verlages in Würzburg - DataM Services – in mehreren seiner Initiativen, sowie im unmittelbaren Anschluss daran auch noch für ein renommiertes Würzburger Meinungsforschungsinstitut, als Call-Center-Agent eingesetzt.

In diesen verschiedenen Call-Center-Tätigkeiten habe ich stets sowohl ‚Inbound‘-Funktionen als auch ‚Outbound‘-Funktionen wahrgenommen. Die in diesem Arbeitsumfeld nötige Erfahrung mit den Software-Anwendungen, die in einem Call Center typischerweise eingesetzt werden, habe ich mir so selbstverständlich aneignen können. Darüberhinaus aber haben sich meine Aufgaben immer wieder auf die Vorbereitung von größeren Telefon-Aktionen erstreckt, und zwar nicht nur im engeren Sinne der logistischen Fein-Abstimmung, sondern auch auf deren Konzeptualisierung und Einplanung im Rahmen der zugrunde-liegenden Geschäftsstrategie und

Unternehmens-Identität. Vor diesem Hintergrund ist ‚Kundenbindung‘ - sowohl der Begriff an sich, wie auch die Entwicklung und das Verständnis dieses Prinzips als Pfeiler der modernen Wettbewerbs-Praxis - eine Dimension der Tätigkeit eines Call-Center-Agenten, derer ich mir in dieser Rolle ganz unmittelbar bewusst wäre und mit der ich mich gerne identifizieren würde.

Eine weiterer Faktor meiner Erfahrung als Call-Center-Agent, sowie meiner weiter-gehenden Aufgaben, die ich im größeren Bereich der Öffentlichkeitsarbeit verschiedentlich übernommen habe, war die spätere Aufarbeitung und Analyse der ermittelten Kundendaten und deren Präsentation und Interpretation im Hinblick auf diesbezüglich beabsichtigte Entscheidungen meiner Vorgesetzten. Ich hatte Ihnen ja schon am Telefon erwähnt, dass ich lange auch als Dokumentenspezialist tätig war, so zum Beispiel für das weltweit repräsentierte, südafrikanische Versicherungsunternehmen Mutual & Federal, sowie für andere internationale Finanzdienstleister und für Industrie-Verbände und Rechtsanwaltskanzleien. Es liegt auf der Hand, dass ich meine so erworbenen Spezialisten-Kenntnisse gerade für die Weiterverarbeitung von Daten, deren Einspeisung in Datenbanken und ihre Übertragung zwischen verschiedenen ‚Systemen‘ oft sehr effektiv habe einsetzen können.

Mein Arbeits-Ethos an sich ist sowohl von Gewissenhaftigkeit als auch von Kreativität und gutem Urteilsvermögen geprägt. Ich kann meinen Aufgaben unbeaufsichtigt nachgehen, weiß aber kollegiale Zusammenarbeit stets zu schätzen. Im Umgang mit Kunden, Kollegen und Vorgesetzten bin ich immer darauf bedacht, ihre Interessen und Temperamente auszuloten, zu verstehen, und mich auf sie einzustellen.

Erwähnen möchte ich auch noch, dass ich seit meiner Übersiedlung nach Europa vor knapp drei Jahren, neben einigen Einsätzen als Zeitarbeiter, überwiegend freiberuflich als Übersetzer, Software-Berater und Privatlehrer gearbeitet habe. Und während mehrerer Zeiträume, als meine Frau ganztägig studiert hat, war ich hauptberuflich als der Hausmann meiner Familie beschäftigt.

Abschließend möchte ich Ihnen hier auch noch meine Beobachtung übermitteln, dass die Versicherungs-Industrie im Besonderen, und gerade im Gesundheitswesen, unter einem ständigen Anpassungsdruck in einer oft für alle Beteiligten adversen Gesamt-Dynamik steht. Vor dem Hintergrund meiner internationalen Berufserfahrung, und der dadurch für meine eigene Familie und mich oft notwendigen Umstellungen auf verschiedene Versorgungs-Modelle, habe ich natürlich sehr aufschlussreiche Vergleiche machen können, zum Beispiel zwischen der all-umfassenden öffentlichen Gesundheitsversorgung durch den National Health Service in Großbritannien, die von Verbrauchern in relativ geringem Ausmaß durch Zusatz-Versicherungen ergänzt wird, und - am anderen Ende des Spektrums - der für einige afrikanische Länder typischen öffentlichen Basis-Versorgung, die in viel größerem Umfang durch privaten Einsatz, mitunter *ad hoc* (also nicht aus privat finanzierten Versicherungsleistungen), direkt aus dem persönlichen Familien-Budget der Verbraucher an persönliche Bedürfnisse und Möglichkeiten angepasst wird. Dazwischen liegen mehr ‚gemischte‘ Systeme, wie zum Beispiel in Deutschland und Japan, in denen oft auch private Betriebskrankenkassen einen großen Anteil an der Gesamt-Versorgung haben.

Die Gelegenheit, durch einen beruflichen Einsatz als Sachbearbeiter für Kundenbindung tiefere Einsichten in die Herausforderungen und Möglichkeiten deutscher Versicherungs-Modelle aus der Perspektive der Techniker Krankenkasse und ihrer Kunden zu gewinnen würde ich als ein Privileg ansehen. Selbstverständlich könnte ich meine Arbeitsstunden in eine für Kunden günstige Tageszeit legen.

Ich bin gewiss, dass ich in Ihrem Team einen hervorragenden Beitrag leisten könnte. Ihrer geschätzten Nachricht sehe ich darum sehr entgegen. Einstweilen verbleibe ich mit dem besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Mit freundlichen Grüßen